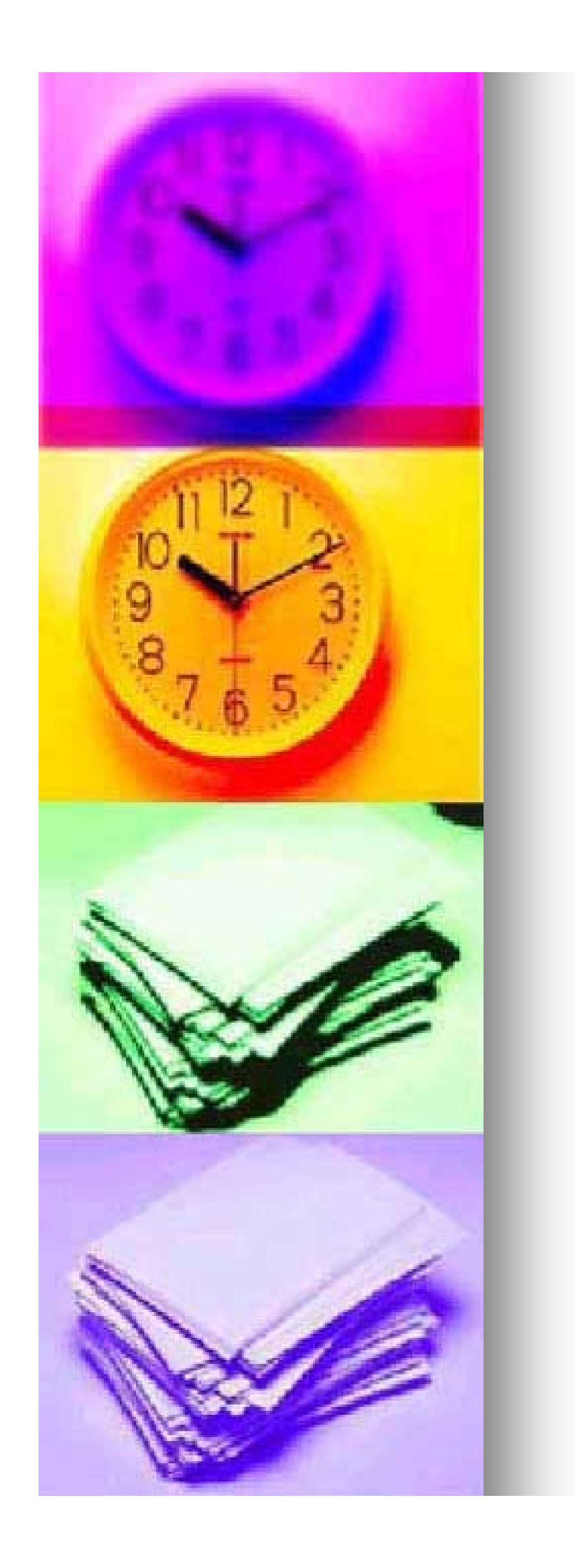

الجودة الشاملة و مواصفة ISO



مواصفة الآيزو

- المعنى
- شهادة الآيزو ٩٠٠٠



د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



مواصفة الآيزو

- ٩٠٠٠ إرشادية غير إلزامية
- ٩٠٠١ مواصفة (تصميم و تنفيذ)
- ٩٠٠٢ مواصفة (تنفيذ)
- ٩٠٠٣ مواصفة (منتج نهائي)
- ٩٠٠٤ إرشادية غير إلزامية
- التحديث كل ٥ سنوات
  - ١٩٨٧---١٩٩٤---٢٠٠٠

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



أرقام و حقائق

زيروكس

(USA)

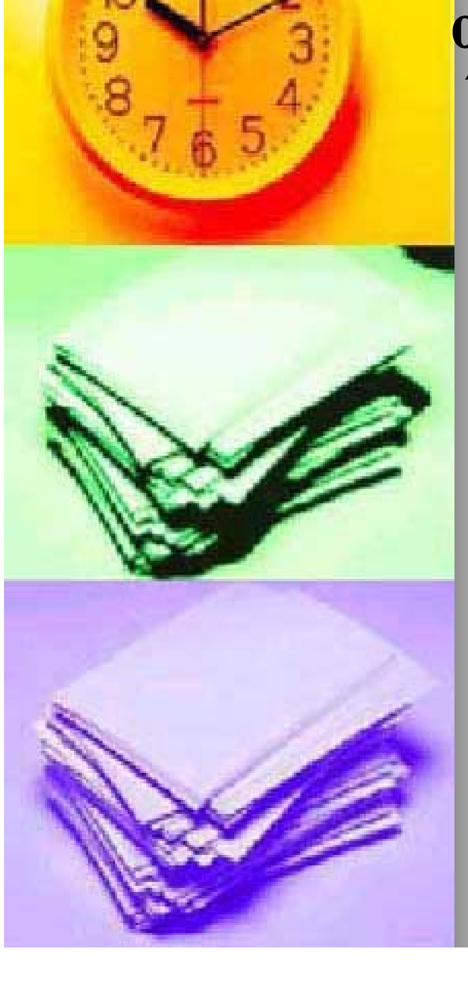
تأسست عام ١٩٠٦م

لها فروع في انحاء العالم

٥٨.١٠٠ موظف (٣٢.١٠٠ في أمريكا)

توفير استراتيجيات إدارة الوثائق

طابعات و الآت تصوير رقمية





أرقام و حقائق



- ٧٨% تحسين في تطوير جودة ماكينات زيروكس
- انخفاض التكاليف النثرية من ٣٦٠% إلى ١٣٥%
- انخفاض نفقات التصنيع بنسبة ٥٠%
- انخفاض شكاوى العملاء بنسبة ٩٠%
- تحسن سلامة و أمان المنتج بنسبة ٧٠%
- التحسن في أوقات تسليم المنتج بمقدار ٤٠%
- زيادة الأرباح بنسبة ٣٥٠%



أرقام و حقائق

IBM
(USA)

أكبر شركة في مجال تقنية المعلومات العالم
أجهزة الحاسب الآلي و البرامج الخاصة بها
٣٢٩.٠٠٠ موظف في ٧٥ بلد



أرقام و حقائق

- اختصار زمن تركيب الحواسب الآلية بنسبة ٦٦%
- زيادة الانتاجية بنسبة ٣٠%
- انخفاض مشاكل الاختبارات من ١٢% إلى ١.٢%
- تحقيق وفر سنوي بمقدار ١٠ مليون دولار
- تخفيض زمن تطوير المنتج بنسبة ٥٠%
- انخفاض التكاليف
- تحقيق ميزة تنافسية على أهم المنافسين

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



أرقام و حقائق

Canadian Pizza
(UK)

حصلت على شهادة الآيزو عام ٢٠٠٠م

إعداد بيتزا و تجميدها

٣مواقع تصنيع

موقع للتوزيع

٤٠٠ موظف



أرقام و حقائق

- البيتزا أصبحت أفضل
- تقلصت شكاوى العملاء بنسبة ٨٥% خلال سنة (١٢٨ شكوى إلى ١٩)
- تقلص الهدر من ٥% إلى ٢%
- التركيز على التدريب
- جميع العملاء لهم نفس المزايا و المعاملة

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



أرقام و حقائق

Glasgow City Council (UK)

حصلت على شهادة الآيزو عام ١٩٩٥م

تقديم الخدمات و الصيانة للمشاريع

٣.٠٠٠ موظف



أرقام و حقائق

- الحصول على المزيد من عقود الصيانة بما يوازي ٢٢ مليون دولار أمريكي سنويا
- تقلصت شكاوى العملاء بنسبة ٨٧% خلال سنتين (١٠٢ شكوى إلى ١٣)
- خلال السنة الأولى ٣٧% من الموظفين أفادوا أن العمليات تطورت و أصبحت تقدم أفضل من أول مرة



أرقام و حقائق

Rubbermaid Commercial Products (USA)

حصلت على شهادة الآيزو عام ١٩٩٥م

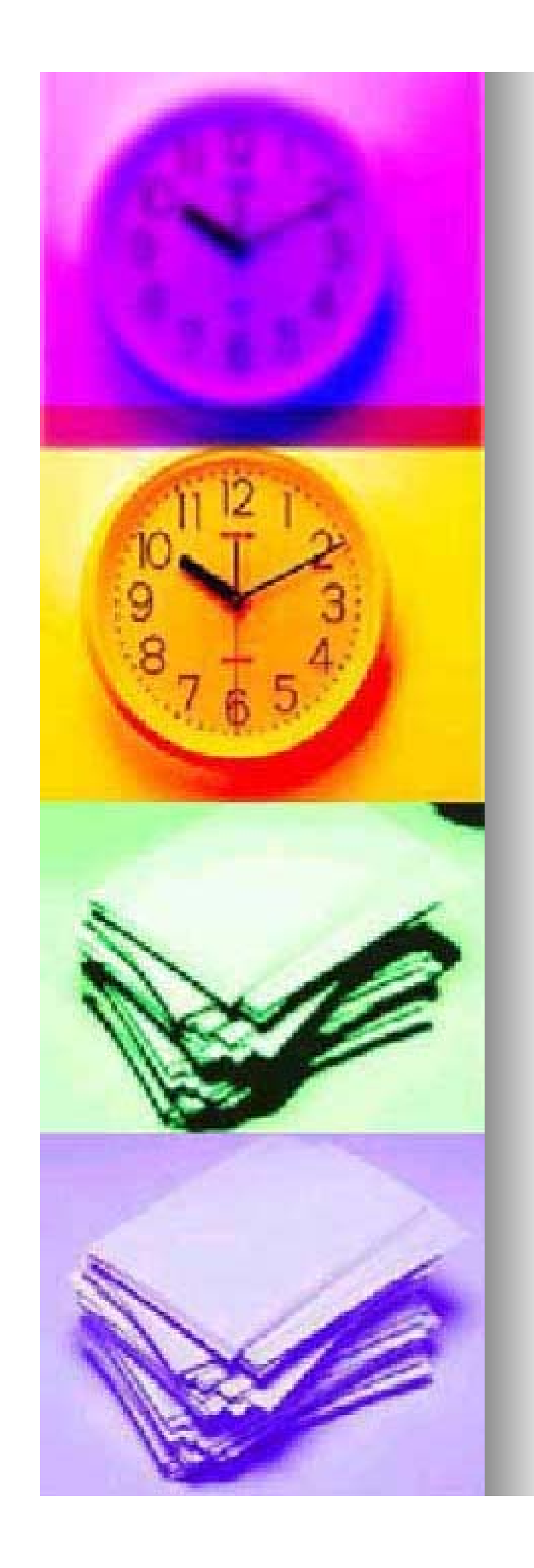
تصنيع أدوات التنظيف

٣٠٠ موظف



أرقام و حقائق

- زيادة في المبيعات بنسبة ٧٠%
- انخفاض شكاوى العملاء بنسبة ٥٦% سنويا
- التركيز على التدريب
- الاهتمام بالتطوير و التحسين المستمر



أرقام و حقائق

British Gas Services (UK)

حصلت على شهادة الآيزو عام ١٩٩٩م

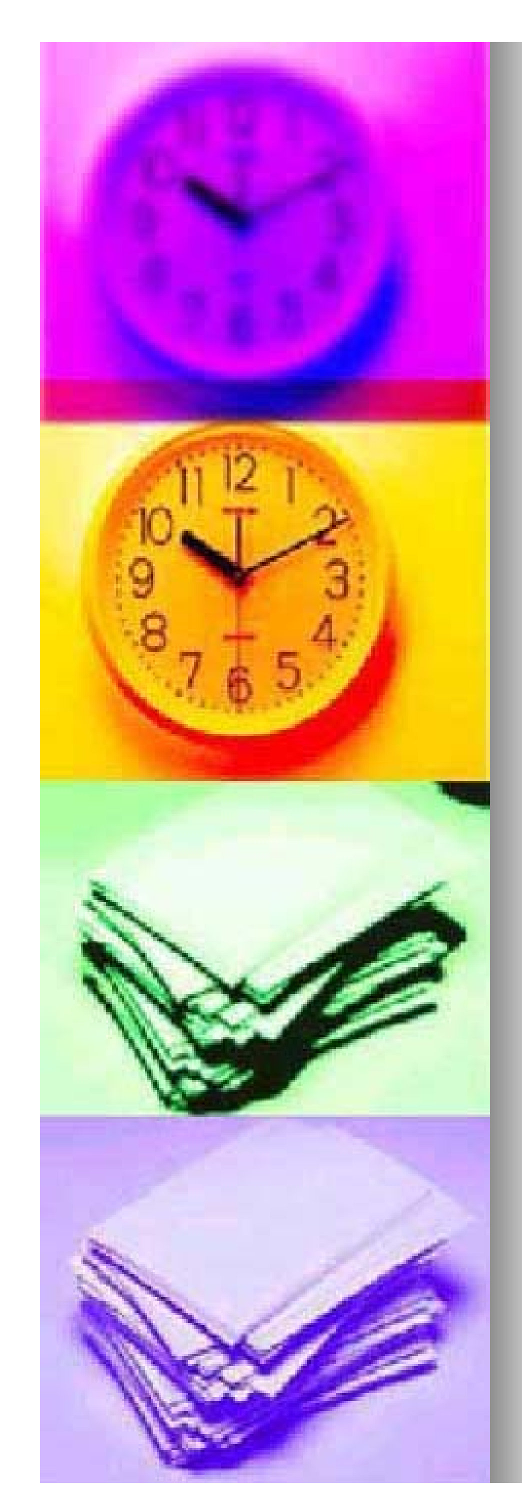
تقديم خدمات الغاز



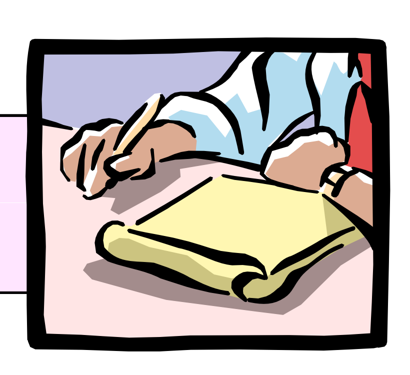
أرقام و حقائق

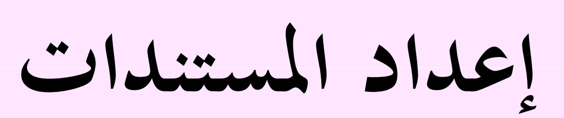
- تطوير العمليات و إلغاء العمليات غير الضرورية أو المكررة مما ساهم في توفير ٦ مليون دولار أمريكي
- تنظيم و تطوير العمل الإداري
- الحصول على جائزة الملكة للخدمات بالإضافة إلى الجائزة الملكية للخدمات

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



مراحل الحصول على الشهادة







التدريب



التدقيق

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز

إعداد المستندات



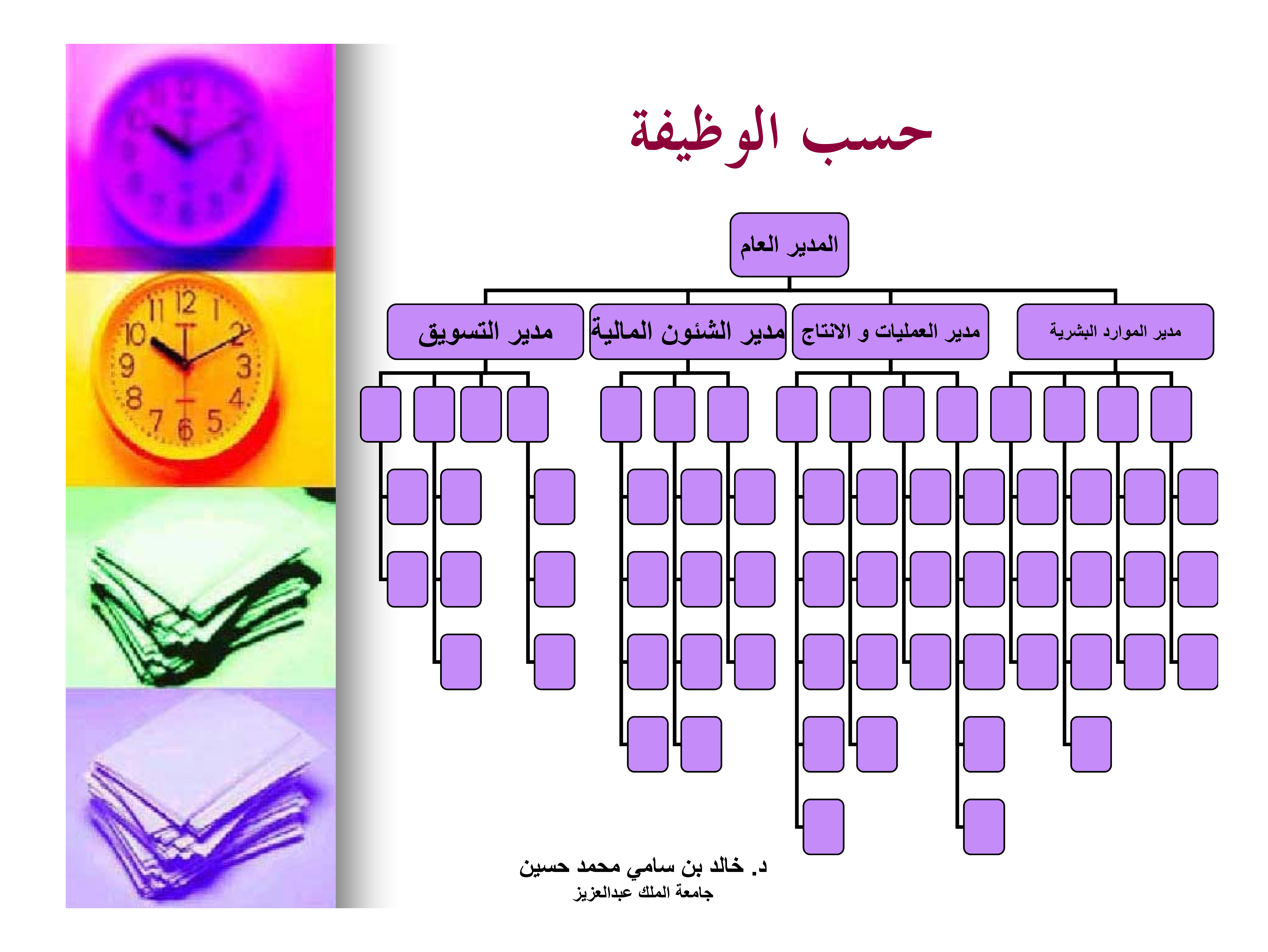
بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز

حسب الإدارة

الإدارة العامة

- الموارد البشرية
- العمليات و الانتاج
- الشئون المالية
- التسويق

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز


حسب الوظيفة
المدير العام
مدير التسويق
مدير الشئون المالية
مدير العمليات و الانتاج
مدير الموارد البشرية
د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



محتويات النظام

- ممثل إدارة الجودة
- التوصيف الوظيفي
- تداخل العمليات
- الرسم التوضيحي لكل عملية
- النماذج
- الجهات التي لها متطلبات
- دليل الجودة
- الإجراءات العامة

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



سياسة الجودة

- ملائمة لطبيعة الأهداف
- تشمل الالتزام بتنفيذ المتطلبات و تحسين فعالية نظام إدارة الجودة باستمرار
- تحدد الإطار العام لإعداد و مراجعة أهداف الجودة
- معلنة و مفهومة داخل الجهة
- تتم مراجعتها للتأكد من الاستمرارية و الملائمة

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



سياسة الجودة (مثال)

إننا ملتزمون بشكل دائم بتوفير منتجات تلبي المتطلبات المتفق عليها مع العملاء ، و نضع الجودة نصب أعيننا في جميع الأعمال التي نقوم بها.

و يتحقق ذلك من خلال ما يلي:

- العمل جنبا إلى جنب مع عملائنا
- ترويج فلسفة أن كل شخص عبارة عن مورد و عميل لزملائه في العمل
- تأمين التأهيل و التدريب اللازمين لجميع العاملين بهدف تحسين أدائهم بشكل مستمر
- الحفاظ على فاعلية نظام الجودة المطبق في المؤسسة، و تطويره وفقا للحاجة بالتعاون مع جميع العاملين



سياسة الجودة (مثال)

نحن ملتزمون بمبادئ ضمان الجودة بشكل تام، و نسعى إلى توفير منتجات تلبي متطلبات عملائنا، و تنسجم مع جميع المتطلبات القانونية ذات العلاقة. إن جميع العاملين في المؤسسة ملتزمون بتحقيق الجودة المطلوبة للمنتجات التي يقومون بتصنيعها. و لضمان تنفيذ هذا الالتزام تقوم المؤسسة بتزويدهم بالموارد المطلوبة و تأمين التدريب اللازم. و نهدف من خلال ذلك إلى ضمان الجودة في كافة الأنشطة التي نقوم بها ، و الاستجابة للتغيير في متطلبات عملائنا، و نؤكد على أسعارنا المنافسة دون التخلي عن مستويات الجودة المحددة.



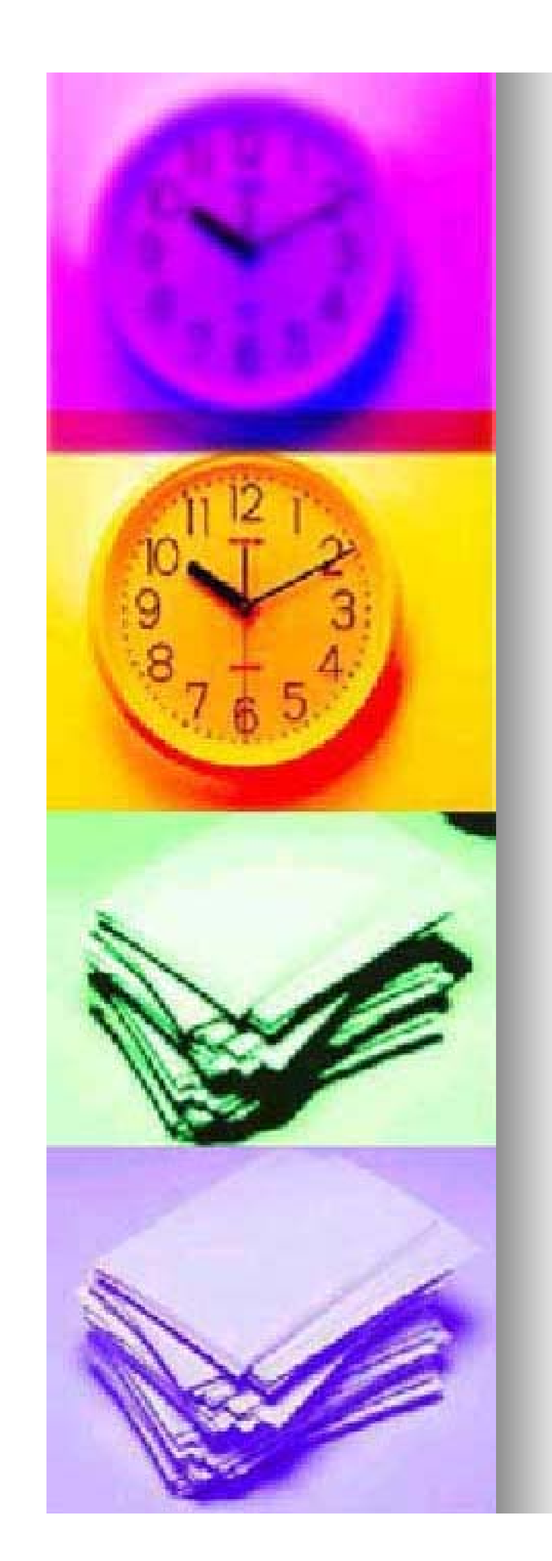
سياسة الجودة (مثال)

تلتزم المؤسسة بأن تكون المؤسسة الرائدة في مجال ____________ ، و يتأكد هذا الالتزام من خلال الريادة في تحقيق الجودة في الخدمات المقدمة و المحافظة عليها ، و الارتقاء بنوعيتها إلى المستوى المطلوب.

يتم الوصول إلى هذا الهدف – بمشيئة الله – عبر مبادرة و مشاركة جميع منسوبي المنظمة في تحسين نوعية الخدمات بالتدريب و التحفيز و العمل الجماعي ، بالإضافة إلى بناء فريق إداري قوي يتمتع بقيادة مؤثرة لضمان فعالية أنظمة الجودة و تحسين الأداء.

و يتحقق الانسجام في نوعية خدماتنا مع المتطلبات المقررة من _____ و الأداء المتطور الذي يتجاوز التوقعات بتطبيق أنظمة إدارة الجودة (ISO9001:2000) ويتأكد هذا التطوير المستمر لأنظمة إدارة الجودة بالمراجعة الدورية لأهداف الجودة من خلال المراقبة الذاتية و المتابعة الإدارية

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



أهداف الجودة

- الخمس ميمات — **SMART**
  - محدد — **S**pecific
  - مقاس — **M**easurable
  - محقق — **A**chievable
  - منطقي — **R**ealistic
  - مجدول زمنيا — **T**ime bounded



الهدف الأول

القسم م٢ سوف يقلل العدسات المرفوضة بنسبة ٥%

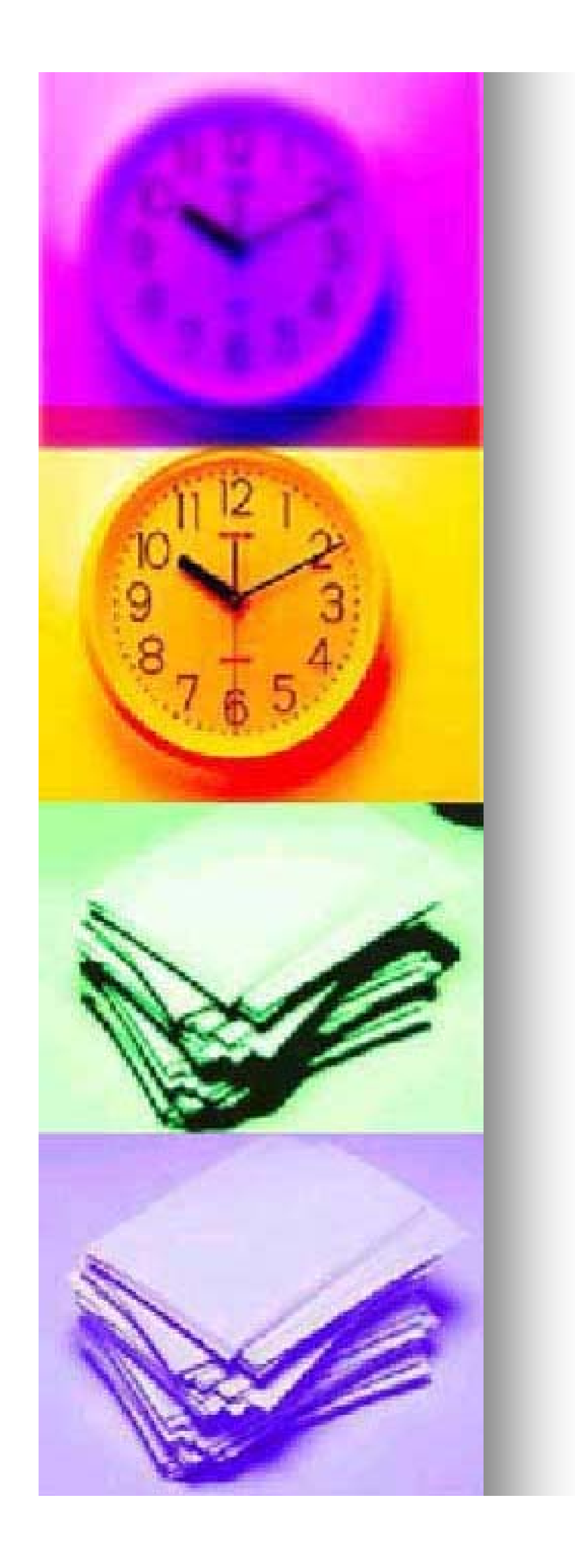
د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



الهدف الثان

تقليل قائمة انتظار المراجعين للجراحات التجميلية

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



الهدف الثالث

تحقيق شكاوى عملاء = صفر

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



الهدف الرابع

تقليل وقت الخدمة في معالجة الأفلام الملونة ٣٥ملم ٣٦ صورة من المعدل الحالي (ساعتان) إلى ساعة واحدة خلال ٦ أشهر

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



الهدف الخامس

الحرص على زمن توصيل البضاعة حيث لا يتعدى ١٤ يوم

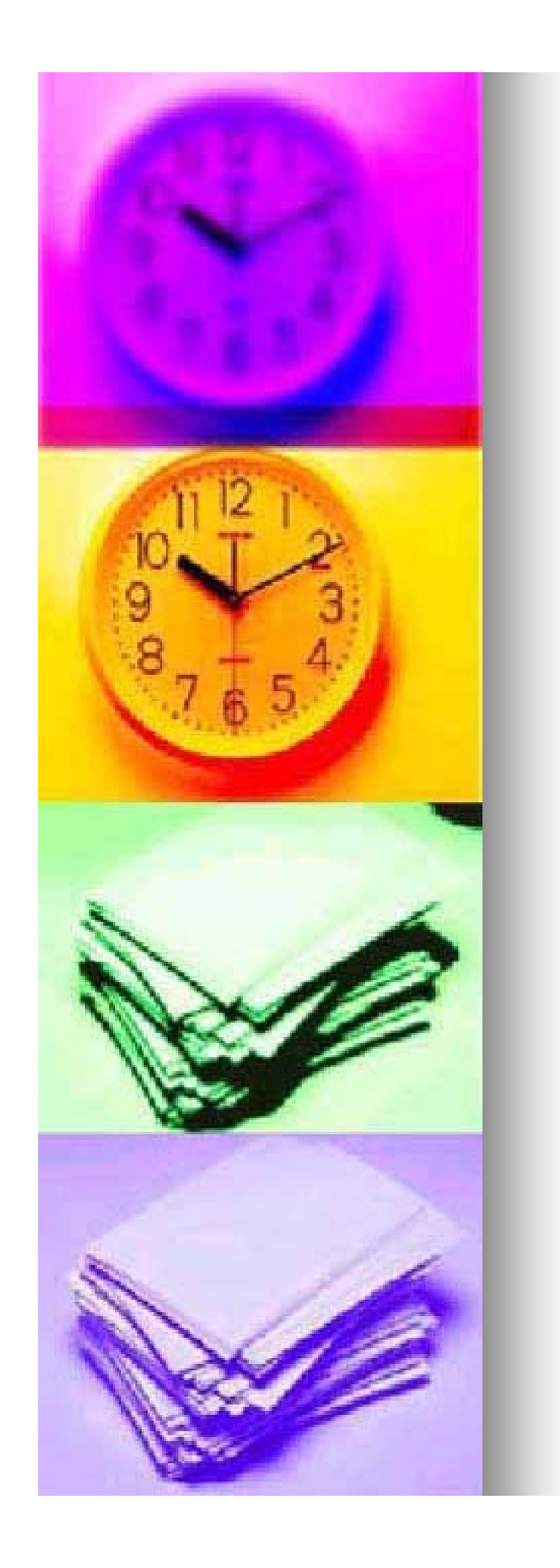
د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



الهدف السادس

تقليل عدد الأضرار في هيكل السيارات الجاهزة من المعدل الحالي ٢% إلى ١% خلال الربع الأول من العام ٢٠٠٥

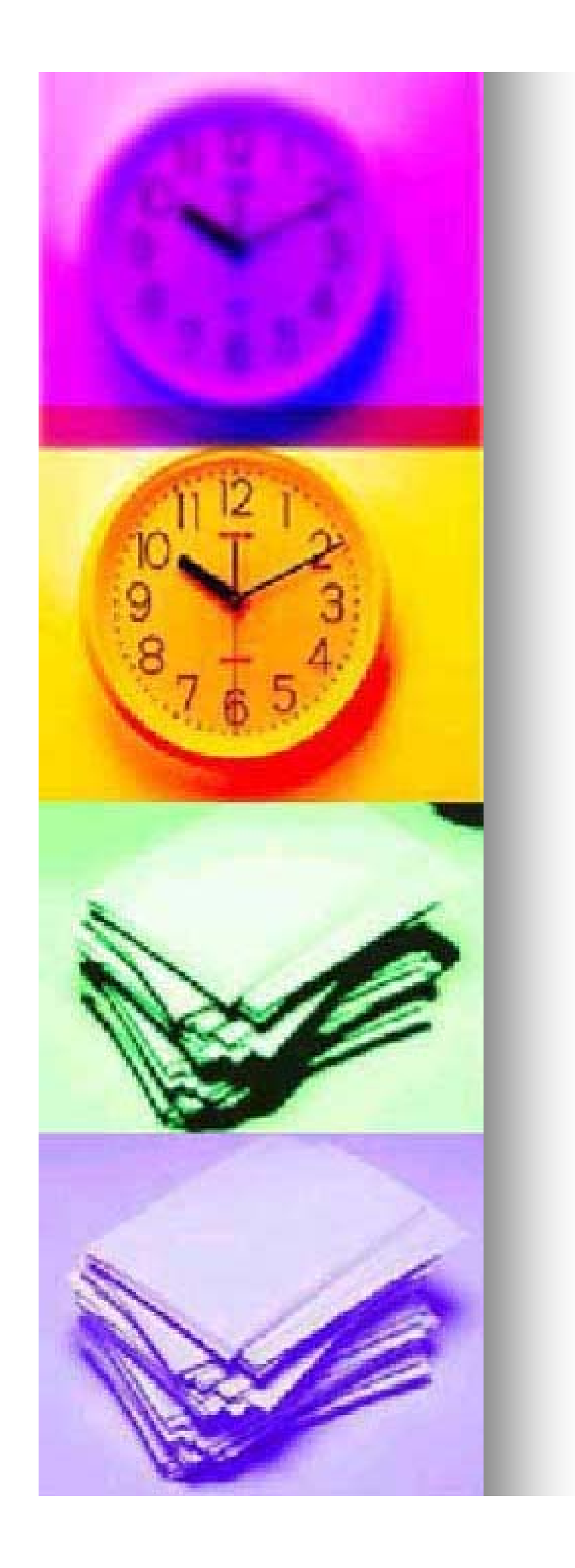
د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



التدريب

- دورة تدريبية للتدقيق الداخلي
- التدريب على فهم النظام و تطبيقه
- التدريب على القيام بالتدقيق الداخلي
- التدريب على متابعة الإجراءات الوقائية و التصحيحية
- التدريب على عقد اجتماعات تقييم الإدارة

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



التدقيق النهائي

- تدقيق الجهة المانحة
- الملاحظات إن وجدت
- منح الشهادة

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز



Over It By Millbower and Yager



You're free to go. Thanks for . . .

د. خالد بن سامي محمد حسين
جامعة الملك عبدالعزيز